



Consumer Research

 PERPUSTAKAAN	MILIK PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Diterima	: 10 OCT 2005
Inventarisasi	: 2827/EM/Hd.10/2005
Klasifikasi	: Rf.650.834/IV/05
Selesai Diproses	:

 PERPUSTAKAAN	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA FAKULTAS EKONOMI Program Studi Manajemen
---	---

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA
APOTEK K 24 DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh:
Ivan Yonathan
NPM : 99 03 11804**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
MEI, 2005**

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA
APOTEK K 24 DI YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Ivan Yonathan

NPM : 99 03 11804

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing Utama



Ign. Sukirno, Drs., MS.

Tanggal 9 Mei 2005

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA APOTEK K 24 DI YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Ivan Yonathan

NPM : 99 03 11804

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 8 Juni 2005

dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat

Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

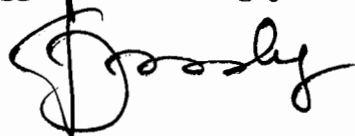
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



C. Handoyo Wibisono, Drs., MM

Anggota Panitia Penguji



A. Dedy Handimurtjahjo, Drs., MBM



Ign. Sukirno, Drs., MS

Yogyakarta, 8 Juni 2005

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



X. Suwanto, Dr., MS

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA APOTEK K 24 DI YOGYAKARTA

Benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut / catatan kaki / daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiarasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 9 Mei 2005

Yang menyatakan



Ivan Yonathan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, kasih dan berkat-berkat-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan agar dapat memperoleh gelar sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen program strata satu Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya keterlibatan pihak-pihak yang telah rela memberikan bantuan, bimbingan dan dorongan kepada penulis. Oleh sebab itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bpk. Ign. Sukirno, Drs., MS., selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
2. Bpk. Dr. FX. Suwanto, MS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bpk. Dr. E.F. Slamet S. Sarwono, MBA., selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Segenap Staff dosen dan karyawan yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan membantu kelancaran administrasi kepada penulis.
5. Ayah, ibu, adik, kakak yang selalu membantu dalam doa dan memberikan semangat serta dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. dr. Gideon Hartono, selaku pimpinan dan segenap staff Apotek K 24 atas pemeberian fasilitas dan kesempatan yang memungkinkan penulis melakukan penelitian dalam skripsi ini.
7. Natalria Kristanty dan Natalia Kristanty untuk dukungan doa, untuk dorongan semangat dan waktunya untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman yang selalu membantu lewat doa, lewat pikiran dan waktunya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan menyumbangkan ide, pikiran dan gagasannya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini tentu masih jauh dari sempurna. Dan untuk itu penulis mengharapkan sumbang saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak.

Yogyakarta, 9 Mei 2005

(Ivan Yonathan)



Persembahan Kepada Yang Tercinta :

- Ayah dan ibu
- Kakak dan adikku
- Natalria Kristanty dan Natalia Kristanty
- Dan orang-orang yang kusayangi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
INTISARI	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Hipotesis	7
1.7 Metodologi Penelitian	7
1.7.1 Tempat Penelitian	7

1.7.2	Metode Pangambilan Sampel	7
1.7.3	Metode Pengumpulan Data	8
1.7.4	Metode Pengukuran Data	10
1.7.5	Metode Pengujian Instrumen	11
1.7.6	Metode Analisis Data	12
1.8	Sistematika Penulisan	20
BAB II	LANDASAN TEORI	21
2.1	Pengertian Manajemen Pemasaran	21
2.2	Konsep Pemasaran	22
2.3	Pengertian Marketing Mix	24
2.3.1	Produk	25
2.3.2	Harga	25
2.3.3	Promosi	26
2.3.4	Saluran Distribusi	27
2.4	Pengertian Perilaku Konsumen	27
2.5	Pengertian Kepuasan	29
2.6	Pengertian Jasa	31
2.6.1	Karakteristik Jasa	32
2.6.2	Mengelola Kualitas Jasa	33
2.6.3	Model Kesenjangan (Gap) dari Kualitas Jasa	34
BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	37
3.1	Sejarah Berdirinya Perusahaan	37
3.2	Lokasi, Visi, Misi dan Misi dari Apotek K 24	38

3.2.1	Lokasi	38
3.2.2	Visi	38
3.2.3	Misi	39
3.3	Struktur Organisasi Apotek K 24	39
3.3.1	Tenaga Kerja	40
3.3.2	Jam Kerja	41
3.3.3	Jaminan Sosial	41
3.3.4	Pemasaran	41
3.3.5	Pelayanan	42
3.3.6	Kebersihan Apotek	42
BAB IV ANALISIS DATA		43
4.1	Pengujian Instrumen	43
4.1.1	Uji Validitas	43
4.1.2	Uji Reliabilitas	45
4.2	Analisis Data	46
4.2.1	Analisis Profil Responden	46
4.2.2	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Apotek K 24	48
4.2.3	Analisis Untuk Menentukan Letak Tiap Dimensi Dalam Diagram Kartesius Dengan Membandingkan Antara Tingkat Kepentingan	

Dengan Tingkat Kinerja Atau Kepuasan	
Konsumen	61
4.2.4 Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan	
Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan yang	
diberikan oleh Apotek K 24 dilihat dari segi	
Jenis Kelamin, Golongan Usia dan Tingkat	
Pendidikan	69
BAB V PENUTUP	84
5.1 Kesimpulan	84
5.1.1 Profil Responden	84
5.1.2 Tingkat Kepuasan Konsumen	85
5.1.3 Posisi Tiap Dimensi Dalam Diagram Kartesius	85
5.1.4 Perbedaan Tingkat Kepuasan Konsumen	88
5.2 Saran	89
5.3 Catatan Penelitian	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Golongan Usia	46
4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir ...	46
4.4 Dimensi Cepat Tanggap pada Apotek K 24 Yogyakarta	48
4.5 Dimensi Keandalan pada Apotek K 24 Yogyakarta	50
4.6 Dimensi Empati pada Apotek K 24 Yogyakarta	52
4.7 Dimensi Kepastian pada Apotek K 24 Yogyakarta	55
4.8 Dimensi Berwujud pada Apotek K 24 Yogyakarta	57
4.9 Urutan Tingkat Kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan	60
4.10 Perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja dan harapan pada item-item yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Apotek K 24	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Daftar Kesenjangan (Gap) dari Kualitas Jasa	35
3.1	Struktur Organisasi Apotek K 24	39
4.1	Diagram kartesius dari Dimensi – Dimensi yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen	64

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA APOTEK K 24 DI YOGYAKARTA

Disusun oleh :

Ivan Yonathan

NPM : 99 03 11804

Pembimbing

Ign. Sukirno, Drs., MS.

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Apotek K 24 di Yogyakarta.

Obyek penelitian adalah konsumen Apotek K 24 Yogyakarta. Jumlah responden yang diteliti berjumlah 100 orang. Data diperoleh dengan wawancara, menyebarkan kuesioner, dan observasi. Analisis data menggunakan analisis persentase, *importance performance analysis*, diagram kartesius dan *chi square*.

Hasil analisis ini didapatkan dengan mengukur tingkat kesesuaian antara kepentingan dan penilaian responden terhadap kinerja Apotek K24 kemudian mengukur rata – rata penilaian kinerja dan kepentingan setiap item yang ada dalam dimensi kualitas pelayanan. Kemudian dari hasil perhitungan tersebut, dapat diketahui lima dimensi kualitas pelayanan masuk dalam empat kuadran diagram kartesius, sehingga dapat diketahui dimensi mana yang memuaskan dan tidak memuaskan pelanggan. Kemudian dianalisis juga perbedaan tingkat kepuasan konsumen dilihat dari segi jenis kelamin, golongan usia dan tingkat pendidikan, supaya pihak Apotek K24 dapat lebih meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dari semua segi.

Kata kunci : kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan